



18. Gestión de eventos y monitoreo

Objetivo:

Detectar todos los cambios de estados significativos que afecten la gestión de un elemento de configuración de un servicio existente o de un nuevo servicio que ingrese a la operación; además determinar las acciones de control necesarias e informar al servicio correspondiente para cumplir los acuerdos de niveles de servicio.

Mitigar y controlar los riesgos identificados aplicando la metodología de gestión de riesgos del SENA.

Alcance:

La práctica de la gestión de eventos y monitoreo aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Competitivos





19. Gestión de peticiones y requerimientos

Objetivo:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos tiene los siguientes objetivos:

Proveer un canal de atención a las peticiones globales que los usuarios soliciten o planteen a través de los canales de contacto establecidos (Teléfono, Mesa virtual de servicios TIC y Correo Electrónico).

Ofrecer servicios estándar, predefinidos y aprobados por los respectivos responsables.

Proporcionar información al usuario acerca de los servicios que prestamos; así como el procedimiento a seguir para solicitarlos.

Controlar y hacer seguimiento de la información entregada a través de la herramienta de gestión, garantizando que el proceso funcione de forma eficaz.

Digitales somos⁺

Proactivos





17. Gestión de riesgos

Objetivo:

La Gestión de Riesgos debe Identificar, registrar, valorar los riesgos de servicios/procesos y evaluar sus planes de mitigación, dependiendo del resultado del riesgo inherente; con base en los diferentes factores de riesgos de TI presentes en los servicios que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

Mitigar y controlar los riesgos identificados aplicando la metodología de gestión de riesgos del SENA.

Alcance:

Aplica para todos los riesgos identificados y registrados en la matriz de Gestión de Riesgos "Matriz_Gestión_Riesgos" por los servicios y/o procesos ofertados en el catálogo de servicios del SENA, alineados a la ISO 31000 y metodología de riesgos del SENA.

Digitales somos⁺

Innovadores

